

iCEasy 元器件综合交易平台 店铺考核规则

一、概述

(一) 为维护健康的营商环境，持续保障消费者和经营者的合法权益，依据消费者全流程购物体验感知，设立基础考核标准，用于衡量商家基础服务水平。商家需达到基础考核基准线，即可进入风向标排名可获取更多资源扶持；如商家未通过基础考核，将由 iCEasy 元器件综合交易平台进行约谈。

(二) 适用范围：iCEasy 元器件综合交易平台（以下简称“iCEasy 元器件综合交易平台” iceasy.com 上的所有商家。

二、考核周期

(三) 本标准考核周期为自然月，即以自然月为一个周期实行考核，一个考核周期结束后，自动进入下一个考核周期，每月 15 日公布上一个周期的考核结果。

注：考核结果不影响商家权益。在此期间，即时沟通工具平均响应时长、站内信回复率、留言率、72 小时揽件及时率（物流发货单据）、退换货满意度继续执行原有规则考核。

(四) 免考核期：首次服务开通时间（店铺上线时间）早于每月 15 日前（包含 15 日）的商家，免考期从当月 1 日起计算 3 个自然月；首次服务开通时间（店铺上线时间）晚于每月 15 日的商家，免考期从次月 1 日起计算 3 个自然月。

(五) 正式考核期：免考期结束后，进入正式考核期，按本标准指标等进行考核。

三、基础考核标准

(六) iCEasy 元器件综合交易平台商家基础考核主要由询价回复率、发货率、投诉举报率、平台接入率、监管投诉成立量 5 个指标组成，对商家综合体验能力进行评定。

(七) 基础考核标准：各项考核指标均达标或只有一项不达标，即为考核通过。商家出现两项及以上指标不达标，即为考核不通过。具体考核指标如下：

指标名称	考核点
询价不回复率	衡量商家对询价回复的综合评价
发货率	衡量商家物流服务及时性
投诉举报率	衡量商家售后服务处理的综合评价
平台介入率	衡量商家在纠纷服务中的问题解决能力
监管投诉成立量	衡量商家经营合规性

(八) 基础考核结果以红绿灯形式进行结果判定。考核指标达成目标值亮绿灯，未达成目标值亮红灯。红灯数量小于 2 个，基础考核结果判定通过；红灯数量大于等于 2 个，基础考核结果判定不通过（举例：店铺 A 月度达成结果，咨询差评率-绿灯、延迟发货率-绿灯、服务单差评率-红灯、平台介入率-绿灯、监管投诉成立量-绿灯，那么红灯数量为 1 个，基础考核通过）。

注：各考核指标基于考核公平性以及店铺成长角度出发，单指标未达到考核门槛要求，会采取预警机制。如果单指标未达成目标值且未达到考核门槛，亮黄灯，但不会影响综合基础考核结果（举例：店铺 A 月度达成结果，询价不回复率-黄灯、延迟发货率-绿灯、服务单差评率-红灯、平台介入率-绿灯、监管投诉成立量-绿灯，那么红灯数量为 1 个，基础考核通过）。

具体路径可参照后续公告。

（九）考核指标释义

1、询价不回复率：

定义：考核周期内，用户在向商家发起询价后，商家在询价有效期内不回复的数量占同周期内询价总量的比例。

公式：【（询价有效期内不回复率）/同周期询价总量】
×100%。

目标值：询价不回复率小于等于 3.00%

考核门槛：考核周期内，店铺询价订单量大于 50，少于 50 个询价订单，则不考核。

2、延迟发货率：

定义：考核周期内，延迟发货订单投诉量占同周期内订单总量的比例。

公式：【（延迟发货订单投诉量）/（同周期内订单总量）】
×100%。

目标值：延迟发货率小于等于 5.00%

考核门槛：考核周期内，订单总量大于 50 单。

注：

延迟发货单量：超过设置的最晚发货时间揽件或者未揽件的订单数量（以具体上传物流单号，或发货凭证证明）；

3、服务单差评率：

定义：考核周期内，用户在售后服务处理后进行不满意和非常不满意的评价量占同周期内售后服务单总量的比例。

公式：【（不满意评价量+非常不满意评价量）/同周期售后服务单总量】×100%。

目标值：服务单差评率小于等于 9.00%

考核门槛：考核周期内，店铺售后服务单量大于 10 单。

4、平台介入率：

定义：考核周期内，产生过纠纷的订单量占同周期内有效下单单量的比例。

公式：（店铺每月产生过纠纷的订单量/店铺每月有效下单单量）×100%。

目标值：平台介入率小于等于 3.00%

考核门槛：考核周期内，店铺有效下单单量大于 10 单。

5、监管投诉成立量：

定义：考核周期内，有投诉至监管记录且被元器件 iCEasy 元器件综合交易平台判定商责的订单量。

目标值：监管投诉成立数量小于 2 单。

（十）考核指标计算范围

指标名称	指标口径	考核剔除范围	目标值
咨询差评率	(非常不满意+不满意) / 考核期在线咨询总量	1.剔除骚扰垃圾信息; 2.不统计机器人纯机接待数据。	≤3.00%
延迟发货率	(延迟发货订单投诉量) / (同周期内订单总量)	1.剔除不参与计算的订单: 预定订单、定制订单、虚拟订单、赠品订单、厂家自送订单、用户自提订单、大件承运商订单、暂停订单、锁定订单、延迟付款订单、差价订单、补邮费/补运费订单等; 2.延迟发货报备“消费者原因与商家达成一致”剔除计算: 延迟发货报备类型为紧急报备-消费者原因达成一致, 报备通过后该订单数据不计入延迟发货率的考核; 3.所有虚假数据均会在计算时予以剔除。	≤5.00%
服务单差评率	(非常不满意+不满意) / 售后服务单量	1.剔除赠品售后服务单; 2.恶意行为投诉中心-恶意下单上报、延迟售后紧急报备, 上报通过后剔除对应售后服务单; 3.所有虚假数据均在计算时予以剔除。	≤9.00%
平台介入率	产生过纠纷记录的订单量/	1.在公布日前商家已与消费者和解	≤3.00%

	有效下单单量	成功的纠纷单据，即消费者主动关闭纠纷单以及客服介入后确认“商家已和解”的单据，将不计入考核； 2.恶意投诉并通过平台审核的，将不计入考核； 3.所有虚假数据均会在计算时予以剔除。	
监管投诉成立量	有监管投诉记录且被iCEasy元器件综合交易平台判定担责	1.监管投诉前90天内，该订单若没有判定过纠纷商责，不计入考核；	<2单

四、附则

(十一) iCEasy 元器件综合交易平台开放平台商家的行为，发生在本管理标准生效之日以前的，适用当时的标准。发生在本管理标准生效之日以后的，适用本标准。

(十二) 如有变更、调整本规则相关条款的需要，为确保确保平台用户、经营者能够及时充分表达意见，iCEasy 元器件综合交易平台会提前 15-30 个工作日公开征求意见，在平台公告、商家管理系统等渠道予以公告。

修改后的条款正式实施前 7 日在平台予以公示。

(十三) 商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规

章等规范性文件的行为，本标准已有规定的，适用于本标准。本标准尚无规定的， iCEasy 元器件综合交易平台有权酌情处理。但 iCEasy 元器件综合交易平台对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在 iCEasy 元器件综合交易平台的任何行为，应同时遵守与 iCEasy 元器件综合交易平台及其关联公司签订的各项协议。

（十四）此标准于 2024 年 2 月 8 日修订，于 2024 年 2 月 26 日生效。欢迎每位商家为我们提供建议，可邮件至 business@iceasy.com ，谢谢。